

**KINERJA PUSTAKAWAN DALAM MENINGKATKAN KUALITAS
PELAYANAN DI PERPUSTAKAAN SEKOLAH (MA) AISYIYAH
SUNGGUMINASA KABUPATEN GOWA**



SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Meraih Gelar Sarjana Ilmu
Perpustakaan Jurusan Ilmu Perpustakaan
Pada Fakultas Adab Dan Humaniora
UIN Alauddin Makassar**

Oleh

**Rosmini
NIM.40400109039**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
ALAUDDIN
MAKASSAR
FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ALAUDDIN
MAKASSAR
2013**

**KINERJA PUSTAKAWAN DALAM MENINGKATKAN KUALITAS
PELAYANAN DI PERPUSTAKAAN SEKOLAH (MA) AISYAYAH
SUNGGUMINASA KABUPATEN GOWA**



SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Meraih Gelar Sarjana Ilmu
Perpustakaan Jurusan Ilmu Perpustakaan
Pada Fakultas Adab Dan Humaniora
UIN Alauddin Makassar**

Oleh

**Rosmini
NIM. 40400109039**

**FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ALAUDDIN
MAKASSAR**

2013

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan penuh kesadaran, penyusun yang bertanda tangan di bawah ini, menyatakan bahwa skripsi ini benar adalah hasil karya penyusun sendiri. Jika dikemudian hari terbukti bahwa ia merupakan duplikasi, tiruan, plagiasi, atau dibuatkan oleh orang lain, sebagian dan seluruhnya, maka skripsi dan gelar yang diperoleh karenanya, batal demi hukum.

Makassar, 20 November 2013
Penyusun,

ROSMINI
NIM. 40400109039

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
ALAUDDIN
M A K A S S A R

PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI

Pembimbing penulisan skripsi Saudari **ROSMINI**, NIM: 40400109039, mahasiswa Program studi Stara Satu (S1) Jurusan Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab dan Humaniora UIN Alauddin Makassar, setelah dengan seksama meneliti dan mengoreksi skripsi yang bersangkutan dengan judul, **“Kinerja Pustakawan Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Di Perpustakaan Sekolah (MA) Aisyiyah Sungguminasa Kabupaten Gowa,”** memandang bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat - syarat ilmiah dan dapat disetujui untuk diajukan ke sidang *munaqasyah*.

Demikian persetujuan ini diberikan untuk dipergunakan dan diproses lebih lanjut.

Samata, 20 November 2013

Pembimbing I

Pembimbing II

Hildawati Almah, S.Ag., S.S., M.A.
Nip. 19691012 1996031 003

Syamhari, S.Pd., M.Pd.
Nip. 198211092011011014

PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi yang berjudul, “Kinerja Pustakawan Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Di Perpustakaan Sekolah (MA) Aisyiyah Sungguminasa Kabupaten Gowa,” yang disusun oleh Rosmini, NIM: 40400109039, mahasiswa Jurusan Ilmu Perpustakaan pada Fakultas Adab dan Humaniora Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar, telah diuji dan dipertahankan dalam sidang *munaqasyah* yang diselenggarakan pada hari Selasa, 16 Desember 2013 M, 9 Shafar 1435 H, dinyatakan telah dapat diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar **Sarjana Ilmu Perpustakaan (S.IP)** pada Fakultas Adab dan Humaniora Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar (dengan beberapa perbaikan).

Makassar, 16 Desember 2013 M.
9 Shafar 1434 H

DEWAN PENGUJI :

Ketua	: Dra. Susmihara, M.Pd.	(.....)
Sekretaris	: Ahmad Muaffaq N, S.Ag., M.Pd.	(.....)
Munaqisy I	: Drs. M. Jayadi, M.Ag.	(.....)
Munaqisy II	: Andi Miswar, S.Ag., M.Ag.	(.....)
Pembimbing I	: Hildawati Almah, S.Ag., S.S., M.A.	(.....)
Pembimbing II	: Syamhari, S.Pd., M.Pd.	(.....)

Diketahui oleh:

Dekan Fakultas Adab dan Humaniora
UIN Alauddin Makassar,

Prof. Dr. Mardan, M.Ag.
NIP.19591112 198903 1 001

KATA PENGANTAR



Dengan menyebut nama Allah Swt. yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang, segala puji bagi Allah Swt. Tuhan semesta alam. Tiada kata yang mampu mewakili rasa syukur atas segala nikmat yang tercurah selama ini. Nikmat iman, nikmat ilmu, nikmat kesehatan, nikmat kasih sayang dan begitu banyak nikmat Allah Swt. yang jika dituangkan dalam sebuah tulisan maka niscaya itu tidak akan cukup air lautan untuk menjadi tintanya dan tak akan cukup pepohonan di bumi ini untuk menjadi penanya.

Salawat dan salam senantiasa tercurah kepada junjungan kita Nabi Muhammad Saw. Keluarga dan para sahabatnya, Nabi akhir zaman yang tiada lagi Nabi setelahnya. Nabi yang telah berkontribusi jiwa dan raganya hanya untuk mengajarkan manusia kepada agama yang hak yakni agama Islam.

Ucapan terima kasih yang tulus dan sebesar-besarnya penulis ucapkan teristimewah kepada kedua orang tua saya Misi Dg Lau, dan almarhum Jamilah Dg Dingin, saudara saya dan seluruh keluarga di kampung halaman yaitu Desa Bungunloe, kec Turatea Kabupaten Jeneponto, yang telah mengasuh, membimbing dan membiayai penulis selama dalam pendidikan sampai selesai skripsi ini. Semoga jasanya dibalas oleh Allah Swt. Amin.

Penulis juga menyadari tanpa ada bantuan dan partisipasi dari berbagai pihak, skripsi ini tidak mungkin dapat terselesaikan seperti yang di harapkan.

Oleh karena itu penulis patut menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Prof. Dr. H. A. Qadir Gassing HT., M.S. Selaku Rektor UIN Alauddin Makassar dan para wakil Rektor UIN Alauddin Makassar.
2. Prof. Dr. Mardan, M.Ag. Selaku dekan Fakultas Adab dan Humaniora UIN Alauddin Makassar.
3. Bapak Dr. H. Barsihannor, M. Ag. Selaku Wakil Dekan Bidang Akademik, Ibu Dra. Susmihara, M.Pd. Selaku Wakil Dekan Bidang Adminitrasi dan Keuangan, dan Bapak Dr. H. M. Dahlan M, M.Ag. Selaku Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan, Fakultas Adab dan Humaniora Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar.
4. Bapak Muh. Quraisy Mathar, S.Sos., M.Hum. Dan bapak Ahmad Muwaffaq N., S.Ag., M.Pd. Selaku ketua Jurusan dan sekretaris Jurusan Ilmu Perpustakaan.
5. Hildawati Almah, S.Ag., S.S.,M.A. Selaku pembimbing I dan Bapak Syamhari, S.Pd., M.Pd. Selaku pembimbing II yang membimbing dan mengarahkan penulis untuk penyelesaian, mulai dari judul hingga terselesainya skripsi ini. .
6. Bapak dan Ibu Dosen dan seluruh sivitas akademika Fakultas Adab dan Humaniora UIN Alauddin Makassar yang telah membantu, memberikan arahan, dan motivasi kepada penulis.
7. Kepada Ibu Dra. Rosmawati, Dra.Sumiyati M, dan Rosma Majid, S.Ag. selaku Pustakawan yang banyak memberikan informasi berkaitan dengan

masalah yang sedang penulis teliti dan kepada Ibu, Dra. Raodah. sebagai kepala sekolah yang sempat meluangkan waktunya untuk menjawab pertanyaan yang diajukan oleh penulis.

8. Teman-teman Jurusan Ilmu Perpustakaan UIN Alauddin Makassar khususnya angkatan 2009 yang telah bersama-sama menjalani perkuliahan baik dalam keadaan suka maupun duka.

Dengan penuh rasa syukur dan bahagia atas terselesainya tulisan ini, maka penulis berharap semoga tulisan ini bermanfaat bagi pembaca demi mengembangkan ilmu pengetahuan dan menjadi referensi buat para adik-adik mahasiswa ilmu Perpustakaan dalam penyusunan skripsi selanjutnya. Amin

Makassar, 20 November 2013

Penulis,

Rosmini

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
ALAUDDIN
M A K A S S A R

DAFTAR ISI

Halaman Judul.....	i
Halaman Pernyataan Keaslian Skripsi	ii
Halaman Pengesahan	iii
Kata Pengantar	v
Daftar isi	viii
Daftar Tabel	x
Abstrak	xi
Motto	xii
BAB I PENDAHULUAN	
A. LatarBelakang.....	1
B. Rumusan dan Batasan Masalah.....	3
C. Definisi Operasional Dan Ruang Lingkup Penelitian.....	3
D. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	6
E. Garis-Garis Besar isi Skripsi.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Pengertian Pustakawan	9
B. Layanan Perpustakaan	17
C. Sistem Layanan Perpustakaan	25
D. Jenis-jenis Layanan Perpustakaan	27
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
A. Jenis Penelitian	33
B. Sumber Data	33
C. Teknik Pengumpulan Data	33
D. Teknik Pengolahan dan Analisis data	34

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Perpustakaan Sekolah	35
B. Kinerja Pustakawan	40
C. Kendalah Yang dihadapi Pustakawan	57
D. Yang menjadi Penghambat Layanan Perpustakaan Sekolah ...	59

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	61
B. Saran	62

DAFTAR PUSTAKA	64
----------------------	----

LAMPIRAN-LAMPIRAN	66
-------------------------	----

DAFTAR RIWAYAT	73
----------------------	----



DAFTAR TABEL

Nomor		Halaman
Tabel 1	: Daftar nama-nama Pegawai Pustakawan	36
Tabel 2	: Jumlah Pengunjung Perpustakaan Sekolah 2012-2013	43
Tabel 3	: Koleksi Buku di Perpustakaan Sekolah	50
Tabel 4	: Jenis-jenis Buku Ilmiah di Perpustakaan Sekolah	51
Tabel 5	: Daftar Sarana dan Prasarana	53
Tabel 6	: Jam Buka Perpustakaan Sekolah (MA) Aisyiyah	57



ABSTRAK

Nama Penyusun : Rosmini
NIM : 40400109039
Judul Skripsi : Kinerja Pustakawan dalam meningkatkan kualitas Pelayanan di Perpustakaan Sekolah (MA) Aisyiyah Sungguminasa Kabupaten Gowa.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Kinerja Pustakawan Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Di Perpustakaan Sekolah (MA) Aisyiyah Sungguminasa Kabupaten Gowa. Adapun Rumusan masalah dalam penelitian ini, adalah Bagaimana Kinerja Pustakawan dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Perpustakaan Sekolah (MA) Aisyiyah Sungguminasa Kabupaten Gowa, dan kendala-kendala apa yang dihadapi pustakawan dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Perpustakaan Sekolah (MA) Aisyiyah Sungguminasa Kabupaten Gowa?

Jenis penelitian ini yang penulis gunakan adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif, dimana data yang diperoleh, dianalisis dan diberikan penjelasan secukupnya.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kinerja Pustakawan dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Perpustakaan Sekolah (MA) Aisyiyah Sungguminasa Kabupaten Gowa di tahun 2012-2013 sangat baik pelayanannya, walaupun pengunjungnya kurang setidaknya banyak didominasi oleh koleksi buku dari sumbangan. Terdapat yang menjadi penghambat diantaranya adalah minimnya dana, banyak buku yang belum terkoordinir dengan baik atau belum tersusun dengan baik di rak, namun kendala-kendala ini tidaklah sulit untuk dihilangkan mengingat pustakawan mengelola perpustakaan adalah seorang tenaga profesional. hendaknya setiap elemen yang ada dalam sekolah memupuk kerjasama untuk perkembangan perpustakaan dimasa yang akan datang khususnya mengupayakan agar koleksi buku yang dimiliki selalu mengikuti perkembangan ilmu pengetahuan.

Dengan adanya hal tersebut peneliti mengharapkan untuk memotivasi pustakawan agar profesional dalam menjalankan tugasnya dengan baik, walaupun hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja pustakawan dalam meningkatkan sudah baik pelayanannya, walaupun pengunjungnya kurang di tahun 2012-2013, setidaknya perlu di lakukan secara berkesinambungan untuk mengembangkan bpustakawan seiring dengan pengembangan Teknologi informasi dan semakin pesat.

MOTTO

“Menjadi insan berguna yang bermanfaat”

“Membutuhkan Keikhlasan dan kesabaran”

“I have masterpiece in consequence I there”

“Ketika Kehadiranmu memberikan

“Manfaat bagi orang lain “

“Saat itulah Kebahagiaan dapat engkau raih”

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
ALAUDDIN
M A K A S S A R

ABSTRAK

Nama Penyusun : Rosmini
NIM : 40400109039
Judul Skripsi : Kinerja Pustakawan dalam meningkatkan kualitas Pelayanan di Perpustakaan Sekolah (MA) Aisyiyah Sungguminasa Kabupaten Gowa.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Kinerja Pustakawan Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Di Perpustakaan Sekolah (MA) Aisyiyah Sungguminasa Kabupaten Gowa. Adapun Rumusan masalah dalam penelitian ini, adalah Bagaimana Kinerja Pustakawan dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Perpustakaan Sekolah (MA) Aisyiyah Sungguminasa Kabupaten Gowa, dan kendala-kendala apa yang dihadapi pustakawan dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Perpustakaan Sekolah (MA) Aisyiyah Sungguminasa Kabupaten Gowa?

Jenis penelitian ini yang penulis gunakan adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif, dimana data yang diperoleh, dianalisis dan diberikan penjelasan secukupnya.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kinerja Pustakawan dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Perpustakaan Sekolah (MA) Aisyiyah Sungguminasa Kabupaten Gowa di tahun 2012-2013 sangat baik pelayanannya, walaupun pengunjungnya kurang setidaknya banyak didominasi oleh koleksi buku dari sumbangan. Terdapat yang menjadi penghambat diantaranya adalah minimnya dana, banyak buku yang belum terkoordinir dengan baik atau belum tersusun dengan baik di rak, namun kendala-kendala ini tidaklah sulit untuk dihilangkan mengingat pustakawan mengelola perpustakaan adalah seorang tenaga profesional. hendaknya setiap elemen yang ada dalam sekolah memupuk kerjasama untuk perkembangan perpustakaan dimasa yang akan datang khususnya mengupayakan agar koleksi buku yang dimiliki selalu mengikuti perkembangan ilmu pengetahuan.

Dengan adanya hal tersebut peneliti mengharapkan untuk memotivasi pustakawan agar profesional dalam menjalankan tugasnya dengan baik, walaupun hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja pustakawan dalam meningkatkan sudah baik pelayanannya, walaupun pengunjungnya kurang di tahun 2012-2013, setidaknya perlu di lakukan secara berkesinambungan untuk mengembangkan pustakawan seiring dengan pengembangan Teknologi informasi dan semakin pesat.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perpustakaan merupakan salah satu sarana pembelajaran yang dapat menjadi sebuah kekuatan mencerdaskan bangsa. Perpustakaan mempunyai peranan penting sebagai jembatan menuju penguasaan ilmu pengetahuan yang sekaligus menjadi tempat rekreasi yang menyenangkan dan menyegarkan. Perpustakaan memberikan kontribusi penting bagi terbukanya informasi tentang ilmu pengetahuan. Perpustakaan merupakan jantung bagi kehidupan aktifitas di Perpustakaan Sekolah. Oleh karena itu, Perpustakaan harus meningkatkan kualitas pelayanan sebagai tanggung jawab, kualitas pelayanan dimulai dengan pendefinisian visi, kualitas yang merupakan pandangan masa depan Perpustakaan, dengan melibatkan pengertian yang utuh dari seluruh pustakawan. disamping itu, pustakawan harus sekuat tenaga memberikan informasi terhadap pengunjung agar bahan pustaka tersusun rapi dan dilengkapi sarana dan prasarana agar bahan pustaka mudah ditemukan kembali apabila diperlukan karena baik buruknya suatu perpustakaan pembaca sedangkan Perpustakaan, ditentukan oleh kepuasan pembaca oleh pelayanan yang diperoleh dari Perpustakaan.

Perpustakaan Sekolah adalah Perpustakaan yang melayani para siswa, guru, dan pegawai. Perpustakaan Sekolah didirikan dengan tujuan untuk mendukung, memperlancar, dan meningkatkan kualitas pelayanan di Perpustakaan Sekolah melalui pelayanan informasi yang dilayaninya.

Dalam pelayanan kepada masyarakat akan selalu meningkatkan kualitas pelayanan, maupun unsur pustakawannya. Oleh karena itu, Perpustakaan harus mampu memberikan citra yang positif agar selalu sukses dalam berinteraksi dengan masyarakat yang dilayaninya.

Perpustakaan Sekolah Madrasah Aliyah (MA) Aisyiyah Sungguminasa merupakan salah satu pusat sumber belajar yang sangat penting dalam melayani kebutuhan siswa dan guru untuk mendapatkan informasi dan bahan bacaan dalam menunjang keberhasilannya dalam menempuh pendidikan Sekolah di Madrasah Aliyah Aisyiyah Sungguminasa Kabupaten Gowa.

Pihak Perpustakaan Sekolah Madrasah Aliyah (MA) Aisyiyah Sungguminasa menyediakan sejumlah bahan pustaka, bahan pustaka bukan hanya berupa buku-buku, tetapi bukan berupa buku (*Non book material*) seperti majalah, surat kabar, brosur, peta, dan gambar-gambar.

Pelayanan yang diberikan oleh Pustakawan di Perpustakaan Sekolah Madrasah Aliyah Aisyiyah kepada siswa ada tiga yaitu :

- a. Pelayanan sirkulasi yaitu kegiatan yang melayani para siswa di Perpustakaan Sekolah Madrasah Aliyah (MA) Aisyiyah Sungguminasa Kabupaten Gowa.
- b. Pelayanan referensi yaitu kegiatan melayani siswa dalam hal memberikan informasi dan memberi bimbingan belajar kepada siswa.

- c. Pelayanan membaca, yaitu kegiatan melayani kebutuhan siswa dalam hal peminjaman dan pengembalian buku serta penataan koleksi buku dan di rak-rak buku itu sendiri.

Penjelasan tersebut memberikan gambaran, keberhasilan sebuah Perpustakaan dalam melaksanakan tugas dan fungsinya sangat tergantung dari pelayanan yang diberikan kepada pemustakanya, sehingga dengan pelayanan yang baik, citra dan persepsi masyarakat terhadap Perpustakaan juga akan semakin baik.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas penulis merumuskan permasalahan pokok adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana Kinerja Pustakawan dalam meningkatkan kualitas Pelayanan di Perpustakaan Sekolah (MA) Aisyiyah Sungguminasa Kabupaten Gowa.
2. Kendalah apa yang dihadapi Pustakawan dalam meningkatkan kualitas Pelayanan di Perpustakaan Sekolah (MA) Aisyiyah Sungguminasa Kabupaten Gowa.

C. Definisi Operasional dan Ruang lingkup Pembahasan

1. Definisi Operasional

Menghindari kesalah pahaman untuk dalam penelitian ini maka terlebih dahulu akan dikemukakan beberapa pengertian istilah yang terdapat dalam judul adalah sebagai berikut : Kinerja Pustakawan Dalam

Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Perpustakaan Sekolah Madrasah Aliyah (MA) Aisyiyah Sungguminasa Kabupaten Gowa.

Pustakawan yaitu efektifitas jasa yang disediakan oleh Perpustakaan dan efisiensi sumber daya yang dilokasikan serta digunakan untuk menyiapkan jasa tersebut. Adapun indikator kinerja adalah pernyataan numerik, simbol atau verbal yang diperoleh dari statistik dan data perpustakaan yang digunakan untuk memberi ciri terhadap kinerja sebuah Perpustakaan.

Dalam pengukuran kinerja, hal utama yang perlu diperhatikan adalah visi, misi, tujuan dan sasaran perpustakaan. Oleh karena itu, suatu sasaran yang baik dan jelas merupakan syarat yang harus dipenuhi, beberapa diantara kita mengira bahwa dengan melakukan pengukuran kinerja akan diketahui bahwa suatu Perpustakaan akan mendapat predikat baik, sedang, atau kurang.

Secara umum yang dapat diaplikasikan di Perpustakaan Sekolah, Memang ada beberapa indikator yang sulit diterapkan karena mayoritas kondisi perpustakaan Sekolah di Indonesia masih konvensional, seperti misalnya pembuatan *website* Perpustakaan, lebar pita jaringan (*bandwidth*) dan sebagainya.

Namun secara umum, sudah dapat dilaksanakan untuk pengukuran kinerja di Perpustakaan Sekolah sebagai berikut :

1. Ruang Perpustakaan dengan jumlah bimbingan belajar
2. Ruang belajar dengan jumlah peserta didik

3. Jumlah tempat duduk Perpustakaan dengan jumlah bimbingan belajar
4. Judul buku terhadap jumlah peserta didik
5. Jumlah jam buka senin s/d sabtu
6. Jumlah Pustakawan terhadap peserta didik
7. Jumlah pengguna bahan pustaka didalam Perpustakaan Sekolah
8. Jumlah pengunjung Perpustakaan Sekolah
9. Jumlah kepuasan pemustaka dari hasil survey di Perpustakaan Sekolah
10. Partisipasi aktif Perpustakaan Sekolah dalam jaringan kerja sama antar Perpustakaan Sekolah.

Kualitas pelayanan dihadapkan pada orang-orang atau individu-individu, dimana setiap individu menampilkan pelayanan secara individu. Suatu pelayanan ditentukan oleh suatu manajemen. Pelayanan yang dilakukan dengan benar sesuai keinginan dan harapan pembaca, maka akan membawa dampak yang lebih baik pada perusahaan. Menurut Kotler (1997:49) mengungkapkan bahwa kualitas pelayanan adalah keseluruhan ciri serta sifat dari suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau yang tersirat.

Kualitas pelayanan yang baik sering dikatakan sebagai salah satu faktor yang sangat penting dalam keberhasilan suatu bisnis karena dapat memberikan beberapa manfaat.

2. Ruang Lingkup Penelitian

Lokasi dalam penelitian ini bertempat Jl Ballalompoe no.26 Sungguminasa Gowa, di Perpustakaan Sekolah Madrasah Aliyah (MA) Aisyiyah Sungguminasa Kabupaten Gowa dengan waktu yang ditentukan kurang lebih 1 bulan.

Ruang lingkup penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran dan batasan-batasan dalam mengadakan penelitian di lapangan. Objek penelitian ini yaitu seluruh Pustakawan atau siswa Madrasah Aliyah (MA) Aisyiyah Sungguminasa Kabupaten Gowa yang diwakili oleh beberapa orang dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Perpustakaan Sekolah (MA) Aisyiyah Sungguminasa Kabupaten Gowa. Dalam penelitian ini penulis lebih membatasi para siswa Madrasah Aliyah (MA) Aisyiyah Sungguminasa Kabupaten Gowa, dimana tempat pengumpulan data sehingga dapat lebih memudahkan peneliti untuk mengumpulkan data yang dibutuhkannya dan di berikan penjelasan secukupnya.

D. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1). Tujuan Penelitian

- a). Untuk mengetahui Kinerja Pustakawan dalam memenuhi sebuah Perpustakaan dan untuk mengukur keberhasilan dan kegagalan seorang pustakawan dalam mengelola Perpustakaan khususnya memberikan informasi kepada pemustaka.

- b). Untuk mengetahui kendala apa yang di hadapi pustakawan dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Perpustakaan, agar Perpustakaan dapat digunakan secara maksimal.

2). Manfaat Penelitian

- a). Diharapkan dapat memberikan motivasi bagi pustakawan dalam meningkatkan kinerja atau memberikan kemampuannya untuk memberikan kualitas pelayanan secara maksimal kepada pemustaka.
- b). Diharapkan bagi seorang pustakawan kelebihan dan kekurangan teknologi informasi sebagai antisipasi dalam pustakawan sebagai pekerja informasi dan dalam meningkatkan kualitas layanan di Perpustakaan.

E. Garis-Garis Besar Isi Skripsi

Garis besar isi skripsi gambaran menyeluruh mengenai masalah yang akan dibahas didalam skripsi ini yang dibagi atas sub-sub sehingga dapat tersusun dengan baik yang terdiri dari.

Bab I yang memuat pendahuluan dan terdiri dari latar belakang, rumusan masalah, definisi operasional, kajian pustaka, tujuan dan manfaat penelitian, dan garis-garis besar isi skripsi.

Bab II tinjauan pustaka membahas tentang kajian teoritis yang erat dengan kaitannya dengan Kinerja Pustakawan yang menjadi dasar dalam merumuskan dan membahas tentang aspek-aspek yang sangat penting untuk diperhatikan sehingga dapat meningkatkan dalam kualitas pelayanan di Perpustakaan Sekolah.

Bab III berisi tentang metodologi penelitian mengenai gambaran umum tentang Kinerja Pustakawan Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Perpustakaan Sekolah Madrasah Aliyah (MA) Aisyiyah Sungguminasa Kabupaten Gowa.

Bab IV penulis menjabarkan hasil penelitian dan pembahasan

Bab V yang merupakan akhir dari penulisan, penulis menyimpulkan berbagai permasalahan yang diuraikan dalam bab-bab terdahulu, dengan menyoritas keterkaitan berbagai masalah yang ada kemudian penulis tiba pada saran-saran yang diharapkan dapat menjadi sumbangan moril dalam rangka penyempurnaan-pernyempurnaan dan perbaikan, khususnya yang ada kaitannya dengan Perpustakaan.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Pustakawan

1. Pengertian Pustakawan

Salah satu prinsip kepustakawanan menyatakan bahwa Perpustakaan memanfaatkan sumber dayasemaksimal mungkin untuk kepentingan pemakainya. Dalam hal ini jasa untuk pemakai tersebut maka pustakawan harus berusaha untuk memenuhi kebutuhan pemakainya.

Pengertian Pustakawan menurut Sulistyo Basuki yaitu :

“Pustakawan adalah memberikan dan melaksanakan kegiatan Perpustakaan dalam usaha pemberian layanan kepada masyarakat sesuai dengan misi yang diemban lembaga induknya yang berdasarkan ilmu Perpustakaan, dokumentasi dan informasi yang diperoleh melalui pendidikan”

Dalam lokakarya PB-IPI yang diselenggarakan pada tanggal 27 Februari sampai dengan 2 Maret 1991, di sepakati batasan atau pengertian pustakawan sebagai berikut :

Pustakawan adalah seorang yang berjasa dalam bidang Perpustakaan, dokumentasi dan informasi sekurang-kurangnya tingkat pendidikan professional atau berkualitas setingkat yang diakui ikatan Pustakawan Indonesia (IPI) dan berkarya dalam bidang Perpustakaan, dokumentasi dan informasi yang sesuai dengan metodologi keilmuan yang diperolehnya.

Jadi yang dimaksud dengan Pustakawan adalah orang yang mempunyai ilmu tentang perpustakaan dalam melakukan tugas-tugas yang

berkaitan dengan Perpustakaan dan memberikan pelayanan kepada pemustaka Perpustakaan.

Dari penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa Perpustakaan adalah sekumpulan bahan pustaka tercetak atau terekam yang dikelola sedemikian rupa sehingga dapat melayani informasi pemusaknya.

2. Tugas dan Fungsi Pustakawan

Berkembangnya atau mundurnya suatu perpustakaan sangat ditentukan oleh kepegawean dan staf pengelolanya. Oleh karena itu seorang Pustakawan harus mampu berfungsi ganda. Adapun pada dasarnya pustakawan mempunyai peran sebagai mediator yang senantiasa mengkomunikasikan sumber-sumber informasi yang ada di Perpustakaan kepada masyarakat.

Banyak Perpustakaan yang memiliki gedung bertingkat dengan koleksi yang banyak namun sepi oleh pengunjung, sehingga kurang berdaya guna. Hal ini disebabkan karena pustakawan kurang memiliki kepekaan dan kepedulian terhadap kebutuhan masyarakat pemustakanya. Untuk membuat Perpustakaan berdaya guna maka pustakawan harus giat memasarkan jasa layanan yang dimiliki oleh Perpustakaan yang bersangkutan kepada masyarakat pemustakanya.

Peningkatan kualitas layanan perpustakaan merupakan salah satu faktor penting untuk menarik perhatian pemustaka dan memanfaatkan Perpustakaan secara rutin. Hal ini dapat dilakukan oleh perpustakaan yang

ideal. Menurut hasil keputusan lokakarya PB-IPI 9-12 Agustus 1994, pustakawan yang ideal harus memenuhi persyaratan sebagai berikut :

a. Aspek Profesional

Pustakawan Indonesia berpendidikan formal, selain dari itu dituntut, tanggap dan berwawasan luas.

b. Aspek Kepribadian dan Perilaku

Pustakawan Indonesia harus bertakwa kepada Tuhan Yang Maha Esa, bermoral pencasila, mempunyai tanggung jawab moral dan kesetian, memiliki etos kerja yang tinggi, mandiri dan mempunyai layolitas yang tinggi.

Untuk meningkatkan profesionalisme pustakawan, maka perlu diadakan pendidikan yang berkesinambungan, pendidikan tersebut bisa berupa penataran, lokakarya dan sebagainya.

3. Pustakawan Sebagai Profesi

Profesi Pustakawan merupakan merupakan sebuah profesi pelayanan masyarakat yang sangat bernilai ibadah, profesi membutuhkan sebuah tanggung jawab besar yang mengharuskan para pemilik profesi itu untuk mampu bekerja secara sungguh-sungguh sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya. Kode etik profesi dalam perkembangan bidang kerja merupakan sebuah ketetapan yang harus dilaksanakan dengan baik oleh para pelaku profesi itu sendiri.

Pangkat dan jabatan yang merupakan sebuah ujian seharusnya menjadi sebuah tanggung jawab profesi yang dilaksanakan dengan baik.

Tanggung jawab tersebut biasanya dituangkan ke dalam bentuk kebijakan atau aturan yang dimiliki oleh berbagai profesi yang beragam.

Faktor yang menyebabkan perpustakaan belum dapat berkembang dan masih belum bisa berdiri sendiri diantaranya adalah pengelola perpustakaan, sumber informasi dan masyarakat pengguna. Pengelola perpustakaan yang dimaksud adalah pustakawan sebagai penentu sebuah perpustakaan. Berbagai tantangan menjadi bagian yang tak terpisahkan dalam perjuangan para pustakawan untuk memajukan perpustakaan, namun pustakawan tidak boleh terputus asa menghadapi tantangan tersebut, pustakawan harus senantiasa berusaha terus-menerus berfikir inovatif tanpa harus merasa jenuh untuk menciptakan hal-hal yang bagus agar perpustakaan dan organisasi pustakawan diperhatikan oleh pemerintah. Menjadi sebuah tugas rumah yang tidak ringan untuk mencapai hal ini, namun bukan sesuatu yang mustahil jika pustakawan bersama-sama berusaha untuk meningkatkan kemampuannya.

Tujuan utama pustakawan di Perpustakaan adalah karena adanya *user* atau pemustaka sebagai objek dari adanya Perpustakaan. Pemustaka merupakan orang yang menggunakan fasilitas yang ada di Perpustakaan, baik koleksi bahan buku, koleksi non buku, maupun sarana dan prasarana yang lain yang di sediakan oleh Perpustakaan. Ketika sebuah Perpustakaan sudah dapat menjalankan tugas dan fungsinya dengan baik artinya dapat memenuhi kebutuhan informasi para pemustaka tanpa terkecuali, hal ini dapat menjadikan para pemustaka datang berbondong-bondong untuk

menggunakan semua fasilitas yang disediakan Perpustakaan untuk mereka. Pemandangan ini bukan tidak mungkin, namun memerlukan kerja keras dari para pengelola Perpustakaan termasuk didalamnya para Pustakawan.

4. Tugas Pokok Fungsional Pustakawan

Dalam dunia perpustakaan, P. Tjiptropranoto mengemukakan bahwa perlu adanya peningkatan kemampuan pustakawan yang tidak saja menguasai ilmu pertanian, komunikasi dan perilaku pengguna perpustakaan dan informasi, perlu dipikirkan oleh pustakawan dan dalam memotivasi antara lain bagaimana melaksanakan tugas masing-masing pustakawan sesuai dengan ketentuan dalam antara fungsionalnya dan bagaimana upaya mereka, jasa informasi hasil penelitian yang telah ada diperpustakaan agar mudah dicerna oleh pemakai informasi sehingga mudah pula diadaptasi dan diterapkan bagaimana melalui informan itu menjadi informasi baru.

Keahlian merupakan landasan aktifitas yang tidak sembarangan orang dapat menghasilkan tanggung jawab bahwa kegiatan yang dilakukan pustakawan tidak hanya sekedar melakukan tugas seperti apa yang diduga orang, tetapi pemberian layanan yang bermutu dan dapat di pertanggung jawabkan lewat prosedur kerja yang benar.

Pengabdian adalah bahan pustakawan didalam melakukan aktivitasnya yang bukan untuk kepentingan pribadinya, tetapi untuk masyarakat pengguna jasa Perpustakaan pada khususnya dan kepentingan dan bangsa pada umumnya.

Prestasi dan hasil informasi merupakan salah satu pendorong utama mengapa setiap hasil karya di dokumentasi itu tidak perlu dipandang rendah. Investasi literature yang ditanam diberbagai media informasi selaku merupakan hal yang universal dihargai, walaupun masing-masing jenisinformasi itu tidak mengeksploitasi sesuatu yang mempunyai arti segera dapat di tunjukkan hasilnya.

Pustakawan yaitu Suatu perpustakaan akan dapat memberikan pelayanan informasi yang memuaskan apabila dilengkapi dengan sarana dan prasarana yang memadai, tak kalah pentingnya adalah adanya tenaga pustakawan yang mempunyai kemampuan profesional dalam memberikan layanan Perpustakaan.

Disamping itu juga Perkembangan Teknolgi Informasi (TI) mengakibatkan semua bidang pekerjaan Perpustakaan yang berbasis TI. Keilmuan perpustakaan pun saat ini dituntut mampu mengikuti perubahan sosial pemakainya. Perubahan dalam kebutuhan informasi, perubahan dalam berinteraksi dengan orang lain, dan dalam berkompetisi. Pustakawan perlu menyadari bahwa perlu ditumbuhkan suatu jenis kepustakawanan dengan paradigma-paradigma baru yang mampu menjawab tantangan media elektronik tanpa meninggalkan kepustakawanan konvensional yang memang masih dibutuhkan (*hybrid library*).

Oleh karena itu, seorang Pustakawan diharapkan dalam melakukan aktifitasnya selalu mengedepankan kebutuhan penggunanya, mempunyai kemampuan berkomunikasi yang baik, mempunyai

kemampuan teknis perpustakaan yang tinggi, dan mempunyai kemampuan dalam memanfaatkan kemajuan teknologi informasi yang saat ini berkembang.

Dengan kemampuan tersebut, maka pustakawan diharapkan mampu memberikan pelayanan prima kepada pemustakanya. Pelayanan prima yaitu suatu sikap atau cara pustakawan dalam melayani pemustakanya dengan prinsip layanan berbasis pemustaka (*people based service*) dan layanan unggul (*service excellence*), dengan harapan dapat memuaskan pemustakanya, meningkatkan loyalitas, dan meningkatkan jumlah pemustaka yang berkunjung ke Perpustakaan.

Profesi pustakawan dituntut untuk mampu bersikap lebih terbuka, suka kerja keras, suka melayani, mengutamakan pengabdian serta aspek-aspek kepribadian dan perilaku. Oleh karena itu, pustakawan hendaknya selalu tanggap terhadap perkembangan teknologi informasi, mengenal seluk beluk manajemen, menguasai cara-cara penyediaan informasi, dan memahami sumber-sumber informasi, serta mengetahui sistem jaringan informasi.

Kerja samahal lain yang perlu dilakukan oleh pustakawan adalah menjalin dengan perpustakaan lain. Kerja sama antar perpustakaan perlu dilakukan karena tidak satu pun perpustakaan yang dapat berdiri sendiri dalam arti informasi atau koleksinya mampu memenuhi kebutuhan informasi, sehingga jawabaninformasi yang anda cari tidakada di

Perpustakaan, setidaknya pustakawan dapat memberi alternatif informasi atau menunjukkan dimana informasi tersebut dapat diperoleh.

Pembangunan perpustakaan ideal yang berorientasi pada pemusaka dan berbasis teknologi harus segera diimplementasikan di perpustakaan untuk menunjang proses akselerasi transferansi informasi, yang secara global dapat mempengaruhi tingkat kecerdasan dan berimbas pada kemajuan bangsa dalam segala bidang, oleh karenanya pelayanan yang berorientasi pada pemustaka, berarti perpustakaan telah menempatkan pemustaka sebagai subjek dari layanan Perpustakaan.

Pustakawan sebagai komponem tenaga kerja di Perpustakaan, termasuk di Perpustakaan Madrasah Aliyah (MA) Aisyiyah Sungguminasa berperan secara dinamis dalam pelaksanaan seluruh kegiatan kerja, sehingga Perpustakaan Sekolah dapat berfungsi sesuai dengan perannya di sekolah. Karena perannya yang dinamis, kondisi tenaga kerja di Perpustakaan Sekolah sangat menentukan tinggi rendahnya tingkat pelayanan informasi yang diperankan yang dapat diperankan oleh Perpustakaan Sekolah.

Bagi Perpustakaan Sekolah seorang pustakawan harus mampu membina hubungan yang baik dengan para siswa dan pengguna lainnya karena pustakawan di Sekolah juga mempunyai fungsi sebagai tempat menimbah ilmu dan mendapatkan informasi.

B. Layanan Perpustakaan Sekolah

Secara umum, layanan adalah suatu perihal atau usaha untuk melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan atau jasa. Pelayanan Perpustakaan adalah seluruh kegiatan penyampaian bantuan sebuah Perpustakaan, agar seluruh koleksi Perpustakaan dapat dimanfaatkan semaksimal mungkin. (Departemen Pendidikan dan kebudayaan, 1996: 34).

Layanan merupakan bagian integral yang tidak dapat dipisahkan dari sebuah Perpustakaan. Aspek pelayanan ini memuat berbagai hal yang sangat mempengaruhi kesuksesan perpustakaan sebagai lembaga jasa dalam lingkungan masyarakat.

Menurut Soejono Trimo (1992: 5) untuk memberikan pelayanan semaksimal mungkin kepada pemustaka setidaknya ada 4 (empat) hal yang mendasar, yakni:

1. Gedung
2. Koleksi
3. Pustakawan
4. Pemustaka

Pelayanan Perpustakaan merupakan ujung tombak jasa Perpustakaan karena bagian inilah pertama kali berhubungan dengan pemustaka. Pelayanan Perpustakaan bertujuan untuk membantu pemakai yang ada di Perpustakaan dan sebaliknya Perpustakaan harus melayani kebutuhan para pemustaka secara maksimal karena layanan perpustakaan

baru terasa manfaatnya bila informasi yang diberikan sesuai dengan kebutuhan pemustaka. Seperti yang dikemukakan oleh Mchydin. h 3 (1980)

“Kegiatan Pelayanan Perpustakaan merupakan suatu sub unit kerja di Perpustakaan yang mempunyai tugas pokok untuk memberikan layanan. Bimbingan, informasi dan pengarahan berikut pengadaannya agar para pemustaka dapat memperoleh kesempatan dan fasilitas semaksimal mungkin untuk menelusuri dan mempelajari informasi yang diperlukan sesuai dengan kebutuhan”.

Perkembangan Perpustakaan akan dipengaruhi oleh perkembangan kebutuhan dan keinginan dari pemustakanya, sehingga Perpustakaan harus mengupayakan pemenuhan terhadap keinginan dan kebutuhan pemustaka tersebut.

Dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 tahun 2007, tentang perpustakaan, pemustaka adalah pengguna perpustakaan yang terdiri dari peseorangan, kelompok orang, masyarakat atau lembaga yang memanfaatkan fasilitas layanan perpustakaan. Dengan demikian untuk merekalah perpustakaan dibangun dan dikembangkan sesuai dengan tuntutannya. Dengan demikian kepuasan pemustaka perlu secara berkelanjutan diupayakan dengan tujuan agar mereka terus memanfaatkan perpustakaan.

Dari keseluruhan kegiatan yang dilakukan oleh perpustakaan pada akhirnya akan bermuara pada nilai yang akan diberikan oleh pemustaka mengenai kepuasan yang dirasakan. Selanjutnya dinyatakan, bahwa kepuasan merupakan tingkat persaan dimana seseorang menyatakan hasil

perbandingan atas kinerja produk atau jasa yang diterima dan diharapkan oleh orang tersebut (Kotler dalam Lupiyoadi, 2006). Hal tersebut berarti bahwa kepuasan pemustaka akan tercipta apabila jasa layanan Perpustakaan yang diterima oleh pemustaka paling tidak sebanding dengan jasa yang diberikan oleh perpustakaan. Kemudian Khaerunnas dan Assauri (2011: 1) menyatakan, bahwa *perceived quality* (persepsi kualitas) merupakan persepsi pelanggan terhadap keseluruhan kualitas atau keunggulan suatu produk atau jasa layanan terkait dengan apa yang diharapkan oleh pelanggan. Hal tersebut jika di perpustakaan, berarti bahwa persepsi kualitas merupakan persepsi pemustaka terhadap keseluruhan kualitas jasa pelayanan Perpustakaan yang berhubungan dengan layanan perpustakaan yang diharapkan oleh pemustaka.

Pemustaka sering disebut sebagai pelanggan yang merupakan nyawa atau kehidupan dalam perusahaan. Pelanggan terutama pelanggan yang loyal, harus tetap dijaga agar tidak berpaling ke perusahaan lain. Sama halnya dengan usaha konvensional, pemustaka sebagai pelanggan Perpustakaan perlu terus diperhatikan dan dilayani dengan sebaik-baiknya.

Menurut Sutardji dan Maulidiyah dalam Ahmad, bahwa kepuasan merupakan suatu keadaan dalam diri seseorang atau sekelompok orang yang telah berhasil mendapatkan sesuatu yang dibutuhkan dan diinginkan. Kepuasan pemustaka informasi merupakan kesepakatan antara kebutuhan yang ingin dipenuhi dengan kenyataan yang diterimanya.

Jadi kualitas pelayanan perpustakaan, dapat dilihat jika pemustaka puas dengan pelayanan yang diberikan oleh perpustakaan, maka sudah tentu pelayanan perpustakaan akan dianggap berkualitas.

Menurut Slupiyoadi dan Hamdani (2006: 175) menyatakan, bahwa pada dasarnya konsep kualitas bersifat relatif, yang bergantung pada perspektif yang digunakan untuk menentukan ciri-ciri dan spesifikasi. Terdapat tiga orientasi kualitas yang seharusnya konsisten satu sama lain (1) persepsi konsumen; (2) produk (jasa); (3) proses. Perpustakaan adalah merupakan organisasi yang memproduksi jasa, disini diperlukan konsistensi untuk ketiga orientasi tersebut agar dapat memberikan pelayanan yang berkualitas.

Untuk mengetahui pelayanan (*service quality*) dapat dilakukan dengan cara membandingkan persepsi dari para pemustaka atas pelayanan yang nyata-nyata mereka terima dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan terhadap atribut-atribut pelayanan suatu perpustakaan. Penilaian pemustaka terhadap kualitas jasa perpustakaan akan terjadi selama proses penyampaian pelayanan. Setiap kontak yang terjadi antara pihak perpustakaan dengan pengguna merupakan gambaran mengenai suatu *moment of truth*, yaitu suatu peluang untuk memuaskan atau tidak memuaskan pemustaka (Jafar, 2005: 48).

Dewasa ini masyarakat semakin membutuhkan pelayanan yang efisien responsif, dan berkualitas. Kotler dalam Jafar (2000: 48) menyatakan bahwa kualitas akan dimulai dari penerima layanan dan akan

berakhir pada persepsi penerima layanan, dalam hal ini adalah pemustaka atau pengguna perpustakaan. Dengan demikian, citra kualitas pelayanan perpustakaan yang baik bukanlah berdasarkan sudut pandang dari pihak perpustakaan, melainkan berdasarkan sudut pandang pemustaka.

Hal tersebut berarti bahwa seharusnya Perpustakaan mampu merespon dengan menyediakan layanan yang terbaik untuk pemustaka, sehingga pustakawan dituntut untuk dapat melayani dengan sebaik-baiknya untuk mendapatkan hasil yang optimal. Dewasa ini terjadi perubahan *trend* dalam hal perilaku pemustaka, sehingga diperlukan perubahan untuk meningkatkan kualitas pelayanan perpustakaan yang berorientasi kepada pemustaka (*user oriented*).

Untuk menciptakan kepuasan pemustaka, perpustakaan harus dapat memenuhi harapan dari pemustaka tersebut. Seperti dinyatakan oleh Tjiptono (2008: 98), bahwa : Terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi harapan pelanggan, seperti pengalaman berbelanja dimasa lalu, opini teman dan kerabat, serta informasi dan janji-janji perusahaan dan para pesaing (Tjiptono, 2008: 98). Dengan melihat pernyataan tersebut perpustakaan harus dapat memberikan pengalaman yang menyenangkan terhadap pemustaka, sehingga perpustakaan akan mendapat opini yang baik. Kelengkapan informasi di perpustakaan merupakan hal yang sangat penting untuk diperhatikan, karena Perpustakaan juga mendapat pesaing dalam dunia penyediaan informasi oleh badan-badan informasi lainnya dan internet.

Dengan demikian untuk dapat memberikan kepuasan kepada pemustaka, maka perpustakaan perlu terus mengikuti dan mengembangkan teknologi komunikasi dan informasi, guna memberikan pelayanan kepada pemustaka kapan saja dan dimana saja. Jika perpustakaan dapat melakukan hal tersebut maka kepuasan pemustaka akan terpenuhi, yang kemudian akan berdampak pada kualitas pelayanan perpustakaan.

Secara umum layanan yang akan didapatkan para pemustaka perpustakaan antara lain :

- a. Layanan Peminjaman, yakni layanan yang diberikan oleh Perpustakaan untuk memberi kemudahan dan waktu yang lebih banyak bagi para pemustaka menyelesaikan bacaannya dengan cara meminjam.
- b. Layanan Ruang baca, layanan penyediaan ruang baca bagi pemustaka yang memilih untuk menelusur dan membaca secara langsung informasi yang dibutuhkan di ruang baca Perpustakaan.
- c. Layanan Konseling, yakni interaktif antara pemustaka dengan pustakawan yang membutuhkan bimbingan tata cara pemanfaatan layanan Perpustakaan secara baik dan benar.
- d. Layanan Informasi, yakni layanan penyediaan sumber-sumber informasi, baik primer maupun sekunder, (Muh. Quraisy Mathar, 2012).

Layanan memiliki keterkaitan dengan pemenuhan kebutuhan pemakai jasa atau layanan Perpustakaan. Roesma (1991) mengemukakan bahwa Perpustakaan pada umumnya memiliki kategori ilmiah, yakni

layanan administrasi, layanan teknis dan layanan pemustaka. Sementara Trimio (1987) mengatakan bahwa diperlukan pengetahuan yang cukup mengenai para pemakai jasa layanan informasi dengan tujuan untuk mengantisipasi jenis dan tingkatan informasi yang dibutuhkan pengguna. Selanjutnya stoker (1992) menyebutkan bahwa Perpustakaan yang baik adalah Perpustakaan yang koleksinya relevan dengan kebutuhan pemustakanya.

Hakikat layanan Perpustakaan berimplikasi terhadap kegiatan perpustakaan itu sendiri. Kegiatan yang dilakukan oleh pihak pengelola Perpustakaan selanjutnya perlu mempertimbangkan asas layanan sebagaimana yang dikemukakan Darmono (2001) berikut ini :

- a). Berorientasi kepada kebutuhan dan kepentingan pemakai Perpustakaan.
- b). Diberikan atas dasar keseragaman, keadilan, merata, dan memandang pemustaka Perpustakaan sebagai suatu kesatuan yang menyeluruh dan tidak dipandang secara individu.
- c). Layanan Perpustakaan dilandasi dengan tata aturan yang jelas.
- d). Layanan dilaksanakan dengan mempertimbangkan faktor kecepatan, ketepatan dan kemudahan dengan didukung oleh administrasi yang baik.

Hal diatas merupakan dasar bagi pengelola Perpustakaan dalam mempersiapkan kegiatan layanan yang berorientasi kepada pemustaka agar koleksi yang dapat dimanfaatkan oleh para pemustaka secara

maksimal. Ada 2 (dua) jenis sistem layanan yang lazim digunakan di beberapa Perpustakaan, yakni sistem layanan terbuka, dan sistem layanan tertutup, *sistem layanan terbuka* adalah suatu sistem yang dijalankan dimana seorang pemustaka dapat langsung kerak koleksi untuk mengakses atau memilih koleksi yang dibutuhkan. Keuntungan ini adalah kebebasan pihak pemustaka dalam melakukan penelusuran secara langsung, biasanya dilakukan dengan tujuan agar pemustaka dapat secara bebas memilih bahan yang cocok untuk dikehendaki (Hyman, 1927) Sementara kelemahannya adalah dalam hal control terhadap pemustaka itu sendiri ketika melakukan suatu proses penelusuran.

Ada beberapa jenis layanan dalam dunia Perpustakaan. Darmono (2001) mengemukakan mengenai jenis layanan sebagai berikut:

1. Layanan Peminjaman Bahan Pemustaka (Sirkulasi)
2. Layanan Referensi
3. Layanan Ruang Baca
4. Layanan Audio Visual (AV)
5. Layanan jasa Dokumentasi (Konsultasi)
6. Layanan Terjemahan
7. Layanan jasa Silan layan
8. Layanan Pembedelan dan Perbaikan Buku

C. Sistem Layanan Perpustakaan Sekolah

1. Sistem Pelayanan

Sistem juga bisa diartikan sebagai cara atau metode melakukan sesuatu yang berada dibawah pengendalian manusia yang dijalankan dengan mengatur unsur-unsurnya. Kemudian keberhasilan pelayanan informasi ini tidak hanya tergantung dari kesediaan teknologi, tetapi tergantung dari kesiapan pustakawan untuk memanfaatkan sarana yang ada di Perpustakaan.

Pelaksanaan pelayanan yang diberikan perpustakaan kepada pemustaka jasa perpustakaan dengan berbagai cara dan berbagai sistem. Ada tiga macam sistem pelayanan informasi yang dapat dilakukan pustakawan adalah sebagai berikut :

- a. Sistem pelayanan dengan tenaga manusia penuh (manual). Hal ini faktor penentu berhasil atau tidaknya sebuah perpustakaan tergantung penuh pada tenaga manusianya (pengelolanya).
- b. Sifat pelayanan yang dibantu dengan menggunakan tenaga mesin (*automation*). Dalam hal ini, pustakawan yang terlibat langsung dalam proses perubahan bentuk informasi dengan menggunakan bantuan tenaga teknologi informasi.
- c. Sistem pelayanan dengan menggunakan bahan pustaka (buku) sebagai alat komunikasi yang mempunyai peranan dan posisi yang sangat strategis dalam proses pembangunan nasional dan mengambil peranan penting dalam berbagai kehidupan terutama disektor pendidikan.

Sistem yang di pakai di Perpustakaan pada umumnya dikenal dengan istilah sistem terbuka dan sistem tertutup.

1. Sistem Layanan Terbuka

Sistem ini memberikan kebebasan kepada pemustaka untuk memasuki ruangan koleksi bahan pustaka lain dan memilih sendiri koleksi bahan pustaka lain itu dari rak sesuai selera dan kebutuhannya.

Adapun kebaikan dan keburukan sistem terbuka ini adalah :

Kebaikan

- a. Pemustaka memperoleh kebebasan dalam memilih sendiri bahan pustaka yang ada dirak, dan tidak perlu lewat katalog.
- b. Dengan melihat dan memeriksa buku-buku secara bebas yuang dapat menimbulkan daya rangsang untuk membaca.
- c. Kalau buku yang dikehendaki tidak ada di tempat, dapat memilih langsung sebagai gantinya.
- d. Lebih menyenangkan melihat-lihat buku secara langsung dari pada memeriksa katalog.

Keburukan

- a. Pemustaka sering salah mengembalikan buku kedalam rak buku, karena tidak tahu cara menyusunnya.
- b. Kebebasan sering disalah gunakan sehingga banyak buku yang hilang.
- c. Pengunjung tidak termasuk dalam ruang koleksi.

2. Sistem Layanan Tertutup

Sistem ini merupakan kebaikan dari pada sistem terbuka yakni masyarakat pemakai tidak boleh memasuki ruangan koleksi bahan pustaka harus memesan lewat petugas Pustakawan.

Adapun kebaikan dan keburukan adalah sebagai berikut :

Kebaikan

- a. Susunan atau letak buku dalam rak dapat dipelihara karena dilakukan Oleh petugas Pustakawan.
- b. Kehilangan buku dari rak dapat ditekan sekecil mungkin dengan memberikan slip-slip bagi buku yang sedang dipinjam.
- c. Tidak diperlukan petugas khusus yang mengawasi pengunjung yang masuk dan keluar ruang koleksi bahan buku atau bahan pustaka lain.

Sedangkan Keburukan

- a. Kebebasan melihat dan buku secara langsung tidak ada memilih buku lewat katalog.
- b. Memilih buku lewat katalog kurang memberi ketenangan dan kepuasan dibandingkan melihat langsung bukunya.
- c. Katalog amat cepat rusak karena sering dipegang dan digunakan.

D. Jenis Layanan Perpustakaan Sekolah

Pelayanan adalah salah satu kegiatan jasa Perpustakaan diantara kegiatan Perpustakaan yang ada. Adapun jenis pelayanan yang diberikan kepada pemustaka untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan yakni :

1. Pelayanan sirkulasi

a). Pengertian Sirkulasi

Sirkulasi adalah suatu kegiatan pelayanan pencatatan pemanfaatan, penggunaan koleksi bahan pustaka dengan tepat guna dan tepat waktu kepentingan pemustaka. Adapun beberapa kegiatan pelayanan sirkulasi sebagai berikut :

- a. Peminjaman
- b. Pengembalian
- c. Pemungutan denda
- d. Pendaftaran anggota Perpustakaan

Kegiatan sirkulasi sering dianggap sebagai ujung tombak jasa perpustakaan karena bagian ini yang paling sering digunakan oleh pemustaka atau berhubungan dengan pemustaka lainnya.

b). Fungsi Sirkulasi

Terdapat beberapa fungsi Sirkulasi, sebagai berikut :

1. Pengawasan pintu masuk dan keluar Perpustakaan.
2. Pendaftaran anggota, perpanjangan kenggotaan, dan pengunduran diri anggota Perpustakaan.
3. Peminjaman, pengembalian, dan perpanjangan waktu peminjaman.
4. Pengurusan keterlambatan pengembalian koleksi yang dipinjam seperti denda.
5. Pengeluaran surat peringatan bagi buku yang belum dikembalikan pada Perpustakaan Sekolah.

6. waktunya dan surat bebas pustaka. Penugasan yang berkaitan dengan peminjaman buku, khususnya buku hilang atau rusak.
7. Pertanggung jawaban atas segala berkas peminjaman
8. Peminjaman antar Perpustakaan.
9. Pengawasan urusan penitipan tas, jas, atau mantel milik pengunjung.

2. Pelayanan Referensi

Referensi yaitu suatu kegiatan pelayanan untuk membantu pemustaka Perpustakaan dan menemukan informasi dengan cara menjawab pertanyaan serta memberi bimbingan tentang cara menggunakan dan menemukan koleksi referensi.

Agar pelayanan referensi dapat berjalan dengan baik, maka petugas Pustakawan perlu memahami terlebih dahulu fungsi-fungsi referensi sebagai berikut :

- a. Fungsi pengawasan yaitu petugas pustakawan dapat mengamati pengunjung, baik dalam hal kebutuhan informasi yang diperlukan.
- b. Fungsi informasi yaitu petugas pustakawan dapat memberikan informasi kepada pengunjung, dan memberikan jawaban terhadap pertanyaan singkat maupun penelusuran informasi.
- c. Fungsi bimbingan yaitu petugas harus menyediakan waktu guna memberikan bimbingan kepada pemustaka perpustakaan untuk menemukan bahan pustaka yang dibutuhkan.

- d. Fungsi Bibliografis yaitu petugas pustakawan perlu secara teratur menyusun daftar bacaan atau bibliografi untuk keperluan penelitian atau mengenal bacaan yang baik dan menarik.

Tugas Pustakawan referensi tidak dapat dikatakan ringan karena dia berfungsi sebagai penghubung antara koleksi dan pembaca. Oleh karena itu, pustakawan referensi harus selalu siap setiap saat menjawab dan memberi petunjuk kepada pembaca.

3). Pelayanan Koleksi Cadangan

Pelayanan koleksi cadangan adalah semua buku yang atas permintaan pemustaka perpustakaan harus selalu tersedia di perpustakaan. Dan buku cadangan ini hanya dapat dibaca di tempat karena jumlah eksemplarnya sedikit. Dengan melihat kondisi ini maka pihak perpustakaan harus melakukan beberapa hal diantaranya :

- a).Buku tersebut diatur pemustakanya secara bergilir sesuai dengan pemesanannya.
- b).Buku tesebut diusahakan untuk diproduksi atau di foto copy guna kelestarian buku.
- c) Buku tersebut disimpan terpisah dengan buku lainnya serta tidak diperkenankan di pinjamkan keluar Perpustakaan.

4).Layanan Rujukan bagi Siswa

Bimbingan membaca berjalan secara efektif akan banyak siswa yang tergugah untuk mencari informasi di perpustakaan. Hal ini disebabkan bimbingan tersebut tertanam dalam hati mereka sehingga menimbulkan kebiasaan untuk selalu memanfaatkan perpustakaan bagi

keperluan belajarnya. Oleh sebab itu perpustakaan perlu menyediakan layanan untuk mengisi kehausan mereka akan informasi. Layanan tersebut adalah layanan rujukan (*reference*) yang bertujuan untuk

- a). Memberi jawaban atas pertanyaan siswa yang menanyakan tentang informasi khusus,
- b) Memberi petunjuk-petunjuk yang sifatnya individual mengenai cara-cara menggunakan perpustakaan, misalnya cara menggunakan katalog dan bibliografi,
- c). Mengajarkan kepada siswa secara berkelompok tentang bagaimana menggunakan perpustakaan, dan
- d). Memberi petunjuk-petunjuk tentang cara menyusun karya tulis, laporan dan sebagainya. Pertanyaan-pertanyaan yang diajukan siswa bisa berasal dari tugas-tugas di kelas atau karena keinginan mereka sendiri. Untuk tugas di kelas ini sebaiknya pustakawan kerjasama dengan guru yang memberikan tugas sehingga dapat diselesaikan dengan baik oleh siswa. Untuk bisa memberi jawaban atas berbagai pertanyaan yang diajukan oleh murid-murid, perpustakaan selayaknya memiliki banyak buku rujukan seperti, esiklopedi, kamus, buku petunjuk, atlas, bibliografi, indeks, dan lain-lain.

”Dengan koleksi rujukan yang relatif cukup, tugas yang diberikan oleh guru kepada murid-muridnya akan bisa dikerjakan dengan sempurna.”

5). Layanan Rujukan bagi Guru

Telah dikemukakan sebelumnya bahwa pustakawan harus membina kerja sama dengan para guru. Kerja sama ini khususnya mengenai hal-hal yang bersangkutan dengan penyediaan buku-buku dan informasi bagi kelancaran tugas mengajar, dan pada pemberian tugas kepada siswa. Pada permulaan tahun ajaran baru misalnya, pustakawan dapat memberikan daftar buku, juga dapat memberikan sumber-sumber pustaka rujukan yang bisa dipakai untuk memberi tugas kepada para murid. Penyampaian daftar buku tersebut dapat diberikan dalam suatu pertemuan bersama untuk membicarakan ketersediaan buku-buku bagi kelancaran proses belajar mengajar, tetapi dapat juga disampaikan secara individual dalam suatu pertemuan konsultasi.

BAB III

METODELOGI PENELITIAN

A. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif dengan pendekatan kualitatif, yang memberikan gambaran/informasi tentang masalah yang diteliti, yang menyangkut data-data pelayanan di Perpustakaan Sekolah (MA) Aisyiyah Sungguminasa Kabupaten Gowa.

2. Sumber Data

a. Data Primer

Data primer yaitu data yang diperoleh melalui pengamatan dan wawancara secara langsung dengan pemustaka jasa Perpustakaan Sekolah Madrasah (MA) Aisyiyah Sungguminasa tentang kinerja pustakawan dalam membantu pemustaka untuk menelusur informasi yang mereka butuhkan data dengan hasil penelitian.

b. Data Sekunder

Data sekunder yaitu data yang diperoleh dari penelusuran yang ada, melalui penelusuran di internet dan melalui yang ada misalnya, buku, majalah, dan surat kabar.

3. Teknik Pengumpulan Data

Dalam pengumpulan data di lapangan di tempuh tahap yang secara garis besarnya penulis membagi kedalam kedua tahap, yaitu tahap persiapan dan tahap pelaksanaan penelitian. Pada tahap persiapan penulis

terlebih dahulu melengkapi hal-hal yang akan dibutuhkan di lapangan, baik yang menyangkut atau pemantapan instrument penelitian seperti wawancara atau penyusunan item-item pertanyaan.

Penelitian lapangan (*field Research*) yaitu cara mengumpulkan data melalui penelitian di lapangan dengan teknik sebagai berikut :

- 1) Wawancara, sebuah dialog yang dilakukan untuk mewawancarai dan memperoleh dari responden, dalam hal ini, penulis mengadakan wawancara dengan siswa, guru dan kepala Sekolah serta pihak yang berhubungan dengan judul penelitian.
- 2) Observasi, yakni penulis melakukan pengamatan terhadap pelaksanaan kualitas pelayanan bahan pustaka. Pengamatan ini sifatnya partisipatif (*observation participatory*). Yaitu penulis sebagai peneliti sekaligus sebagai petugas layanan di Perpustakaan Sekolah Madrasah Aliyah (MA) Aisyiyah Sungguminasa Kabupaten Gowa.
- 3) Dokumentasi, yaitu metode pengumpulan data dengan jalan mengambil atau mencatat dokumen-dokumen tentang keadaan di lokasi tempat berlangsungnya penelitian, dalam hal ini Perpustakaan Sekolah Madrasah Aliyah (MA) Aisyiyah Sungguminasa Kabupaten Gowa.
4. Teknik Pengolahan Dan Analisis Data.

Pengolahan data adalah suatu cara mengorganisasikan data sedemikian rupa sehingga dapat ditafsirkan. Metode pengolahan dan analisis data dalam penelitian ini menggunakan metode kualitatif, yang merupakan metode pengolahan dan analisis data tersebut.

BAB V

KESIMPULAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang penulis lakukan dengan wawancara pada informan tentang judul skripsi ini tentang Kinerja Pustakawan dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Perpustakaan Sekolah (MA) Aisyiyah Sungguminasa Kabupaten Gowa, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Kinerja Pustakawan di perpustakaan sekolah (MA) Aisyiyah sungguminasa Kabupaten Gowa, sangat baik pelayanannya karena setiap yang berkunjung di perpustakaan di sambut dengan baik dan ramah, walaupun pengunjungnya ini kurang di tahun 2012-2013, tapi banyak didominasi oleh koleksi buku dari pemerintah. Terdapat yang menjadi penghambat diantaranya adalah minimnya dana, banyak buku yang belum terkoodinir dengan baik atau belum tersusun dengan baik di rak.
2. kendala-kendala yang di hadapi Perpustakaan Sekolah (MA) Aisyiyah Sungguminasa Kabupaten Gowa, karena terbatasnya sumber daya manusianya, tidak di patuhinya peraturan yang berlaku di perpustakaan, koleksi banyak yang rusak karena banyak buku-buku yang tidak terpakai, tapi ini tidaklah sulit untuk dihilangkan mengingat pustakawan mengelolah perpustakaan adalah seorang tenaga professional. hendaknya setiap elemen yang ada dalam sekolah memupuk kerjasama untuk perkembangan perpustakaan di masa yang akan datang khususnya mengupayakan agar

koleksi buku yang di miliki selalu mengikuti perkembangan ilmu pengetahuan.

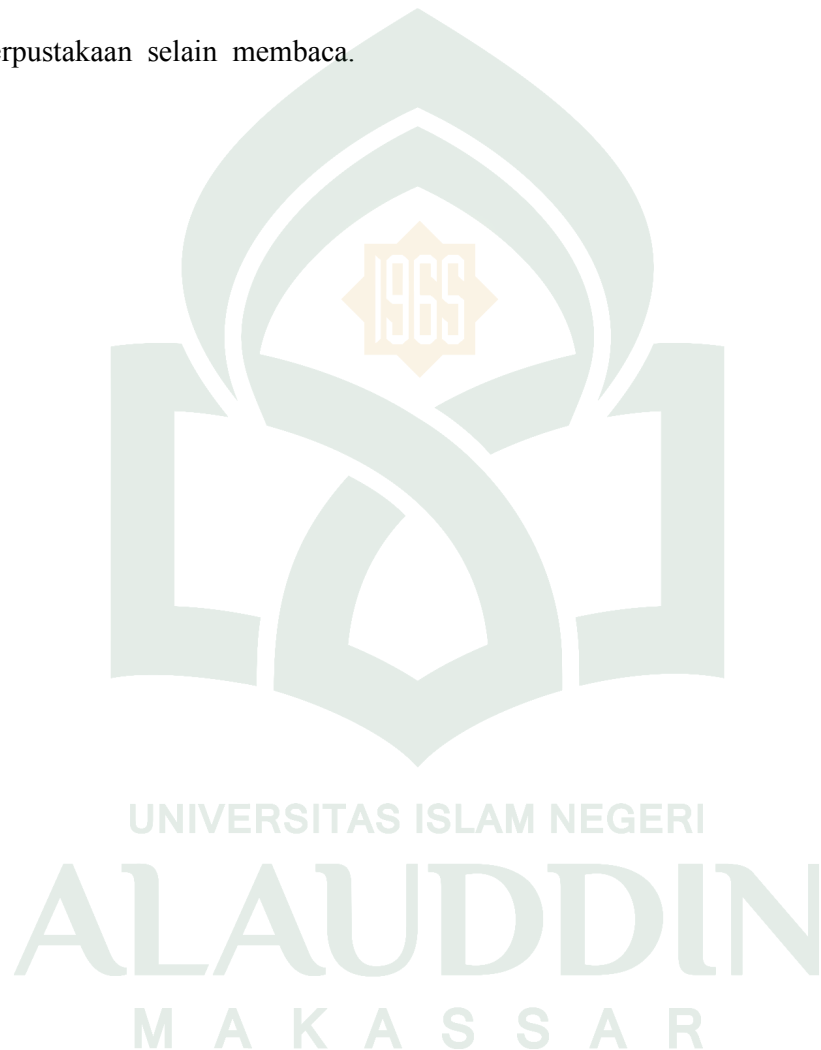
B. Saran

Demikian skripsi ini telah diselesaikan oleh penyusun. Akan tetapi masih banyak kekurangan yang perlu di perbaiki untuk itu saya mengharapkan saran dan kritikan bagi para pembaca untuk kesempurnaan skripsi ini.

1. Perlu adanya bantuan dan kerja sama dari pihak lain untuk meningkatkan kualitas layanan, dan meningkatkan fasilitas yang dianggap kurang dalam Perpustakaan.
2. Di harapkan Pustakawan agar Pengelolah Perpustakaan lebih meningkatkan mutu layanannya agar sistem penelusuran informasi berjalan dan berfungsi sebagai mana mestinya.
3. Perlu di laksanakan pembinaan atau bimbingan kepada pemustaka Perpustakaan.
4. Diharapkan Pustakawan supaya koleksi yang ada di Perpustakaan Sekolah di tata dengan baik dan rapi , dan bisa digunakan sebagai mana mestinya.

Dengan adanya hal tersebut peneliti mengharapkan untuk memotivasi pustakawan agar professional dalam menjalankan tugasnya dengan baik, walaupun hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja pustakawan dalam meningkatkan sudah baik pelayanannya, bahkan walaupun pengunjungnya kurang di tahun 2012-2013, setidaknya perlu di lakukan secara ber kesinambungan untuk mengembangkan pustakawan seiring dengan pengembangan Teknologi informasi dan semakin pesat.

Berhasil atau tidaknya perpustakaan dalam meningkatkan kualitas pelayanan semua itu tergantung dari pengelola perpustakaan, walaupun dana ini kurang tersedia setidaknya kerja sama yang tercipta dengan para anggota perpustakaan. Peningkatan kualitas pelayanan ini di harapkan menjadi sebuah konsep baru untuk menjadi sebuah alasan mengunjungi Perpustakaan selain membaca.



LAMPIRAN

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
ALAUDDIN
M A K A S S A R

LAMPIRAN

1. Dokumentasi wawancara Tgl 25 juli 2013



Keterangan : Foto-foto ini aku ambil dari Perpustakaan Sekolah (MA) Aisyiyah Sungguminasa Kabupatewn Gowa,

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
ALAUDDIN
M A K A S S A R

2. Dokumentasi Survey Tgl 22 juli 2013



Ket : Data pada saat aku survey di Perpustakaan Sekolah (MA) Aisyiyah Sungguminasa Kabupaten Gowa

3. Dokumentasi survey Bagian sirkulasi Tgl 22 2013



Ket : Foto ini saat aku Survey di Perpustakaan Sekolah (MA) Aisyiyah Sungguminasa Kabupaten Gowa

Daftar Wawancara Pustakawan

1. Bagaimana cara pelayanan anda saat siswa atau guru berkunjung di Perpustakaan Sekolah tersebut?
2. Kendalah-Kendalah apa yang di hadapi Perpustakaan Sekolah (MA) Aisyiyah Sungguminasa Kabupaten Gowa?
3. Sistem Layanan apa yang anda berikan pada pengunjung Perpustakaan Sekolah (MA) Aisyiyah Sungguminasa Kabupaten Gowa?
4. Sistem penelusuran apa yang anda berikan pada pengunjung Perpustakaan Sekolah apakah terbentuk kartu atau opak.
5. Jenis layanan apa yang anda berikan pada pengguna perpustakaan?
6. Apa yang menjadi penghambat layanan Perpustakaan Sekolah (MA) Aisyiyah Sungguminasa Kabupaten Gowa?
7. Pada tahun berapa Perpustakaan Sekolah (MA) Aisyiyah Sungguminasa Kabupaten Gowa di dirikan?
8. Bagaimana tanggapan anda tentang Perpustakaan Sekolah (MA) Aisyiyah Sungguminasa Kabupaten Gowa?
9. Apa solusi anda saat Perpustakaan mengalami kesulitan?
10. Upaya apa yang anda berikan untuk meningkatkan layanan di Perpustakaan Sekolah?

11. Sudah berapa lama ibu menjadi kepala Perpustakaan dan apa tujuan di dirikan Perpustakaan Sekolah (MA) Aisyiyah Sungguminasa Kabupaten Gowa?
12. Bagaimana motivasi ibu untuk meningkatkan kinerja Perpustakaan?
13. Apakah etos kerja berpengaruh terhadap peningkatan Perpustakaan kinerja Perpustakaan.

DAFTAR WAWANCARA SISWA

1. Apakah anda Pengguna aktif Perpustakaan? (Yes)
2. Bagaimana cara anda menemukan koleksi (Buku) di Perpustakaan? (Melalui Rak)
3. Bagaimana cara anda menelusur dan mendapatkan informasi yang anda butuhkan? (Lewat Pustakawan atau melalui Rak buku)
4. Apakah anda merasa tidak nyaman saat berada di Perpustakaan?(Sangat nyaman)
5. Apakah anda merasa puas dengan Pelayanan yang di berikan oleh Pustakawan?(Ia)
6. Apakah anda sering datang di Perpustakaan? (Ia)

DAFTAR RIWAYAT HIDUP PENULIS



Nama : Rosmini, Tempat-Tgl- Lahir, Jenepono- 05-03-1991-Lianga. Pendidikan terakhir sampai sekarang, Tamat SD pada Tahun 2003, Tamat SMP Tahun 2006, Tamat SMA Tahun 2009, sampai masuk perguruan tinggi sampai Tahun 2009 sampai 2013, Alamat lengkap saya saat aku kuliah sampai sekarang, Jl Btn Aura Blok D4 No17, Tempat asal saya Jenepono Desa Bungunloe Kec Turatea, dan aku di besarkan di rumah nenekku semenjak mamaku meninggal beliau lah yang membesarkan aku sampai sekarang.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
ALAUDDIN
BY
M A K A S S A R

ROSMINI, S.IP

TERIMAH KASIH

FOREFER

DAFTAR PUSTAKA

- Agus, Sutoyo. 1991. *Pustakawan, peningkatan budaya baca*. Jakarta: Warta Pustaka.
- Arous Rubianto Putra. 2010. *Pustakawan Sekolah*. Buletin Pustaka.
- Bafadal, Ibrahim. 1992. *Pengelolaan Perpustakaan Sekolah*. Jakarta : Bumi aksara.
- Burhan, Bungin. 2001. *Metode Penelitian Sosial*. Yogyakarta : Warta pustaka.
- Darmono. 2007. *Perpustakaan Sekolah Pendekatan aspek manajemen dan tata kerja*. Jakarta : PT grasindo.
- Godman, Ambaria. 1992. *Kualitas pelayanan dan kepuasan pengguna*. Jakarta : University Indonesia.
- Janti G Suyana. 1993. *Materi Pokok Pengadaan Pustaka*. Jakarta : University Depdikbud.
- Lasa Hs. 1989. *Madrasah dari Sekolah islam*. Yogyakarta : Warta Pustaka.
- Muchyidin, Ase S, 1980. *Pelayanan Pemakai Perpustakaan*. Bandung : Djambatan.
- Mathar, Quraisy. 2011. *Persepsi Hubungan Promosi Pemustaka Terhadap mutu layanan Perpustakaan*. Alauddin University Press.
- Nasution, As. 1980. *Perpustakaan Sekolah*. Jakarta : Depertemen Pendidikan dan Kebudayaan.
- Pawit, Yusuf. 1995. *Pedoman Praktis mencari Informasi*. Bandung : Remaja Rosda karya.
- Ratna, Widodo. 2010. *Strategi peningkatan Kualitas Pustakawan*. Jakarta : Makalah pada seminar Ilmiah Nasional dan Kongrkes.
- Sutarto, 2010. *Dasar-Dasar organisasi*. Yogyakarta : Gadjah mada. University Press.
- Sumardji, P. 1978. *Mengelolah Perpustakaan*. Yogyakarta: Penerbitan yayasan Kanasius.
- Sulistyo Basuki. 1991. *Pengantar ilmu Perpustakaan*. Jakarta: Gramedia Pustaka.
- Syahabuddin, Qulyubi. 2003. *Dasar-dasar Perpustakaan dan informasi*. Jakarta : Warta Pustaka.

Soeatminah. 1992. *Perpustakaan Kepustakawanan dan pustakawan*. Yogyakarta: Kanasius.

Tjiptopronoto, Prabowo dan tisyo haryono. 1996. *Upaya Peningkatan Kualitas Pustakawan*. Jakarta : Makalah pada seminar Ilmiah Nasional dan Kongres VII IPI.

Umberco Eco. 2003. *Tinjauan Kultural Kepustakawanan*. Yogyakarta : Bentang Budaya.

Wiyono. 1998. *Promosi Perpustakaan Sekolah*. Yogyakarta : Berita Perpustakaan Sekolah 9(42) 23-27.

Yusuf, Suhendar. 2005. *Pedoman Penyelenggaraan Perpustakaan Sekolah*. Jakarta : Prenada Media group.

